

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.รังสิต

ประจำเดือน เม.ย. – มิ.ย. 62

1.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินงาน	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1			5					6	
2	ผวก./สนง. ภ1-4								1	1	
3	www.pea.co.th								3	3	
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ PEA Mobile		1						2	3	
	รวม	1	1		5				6	13	

2.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันเปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	13	13	100%	6
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

3.ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติ เรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	18	18	-	100%
2	ชื่นชม	1	1	-	100%
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	6	6	-	100%
4	ร้องขอ	16	16	-	100%
	รวม	41	41	-	100%

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

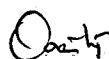
4.1 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

- แนวทางแก้ไข การป้องกัน-ย้ำเตือนพนักงานที่เกี่ยวข้องส่งหนังสือแจ้งเตือนให้เป็นไปตามระเบียบบพภ.
- การป้องกันการเกิดซ้ำ นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าใส่ตู้จดหมายเพื่อป้องกันการสูญหาย

4.2 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีพฤติกรรมพนักงาน

- แนวทางการแก้ไข การป้องกัน กำชับพนักงานที่ให้บริการทุกคน ให้ถือปฏิบัติสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ บริการลูกค้า ด้วยความสะดวกรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า
- การป้องกันการเกิดซ้ำผู้บริหารควรมีการทบทวนและย้ำเตือนพนักงานในการให้บริการด้วยวาจาสุภาพ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายอดิชน นาคู)

ทพ.วต.กพฟ.รังสิต

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

SCAN

๒๒ ก.ค. ๒๕๖๖

ที่ ก.ดกพ.รสด.(com) วต. ๒๕๕๑/๒๕๖๖

เรียน รจก.(ท,ล,อ),นบท.๑๐,ผชน.๙,ผชน.๘(ป,ศ),ทผ.ทุกแผนก,นักวิชาการ,พคค.๕ศปค.
เพื่อทราบ



(นายจักรพล สันติยานนท์)

รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กพฟ.รังสิต

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖